



SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 19 de noviembre de 2025
Al contestar Cite Este No. **2025-EE-116656**
Folios: Anexos: 1
ORIGEN: - 000000-Despacho
DESTINO: HEIDY LORENA SÁNCHEZ BARRETO CONCEJO DE BOGOTÁ - -
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicaciones oficiales
ASUNTO: Respuesta derecho de petición. Radicado Concejo 2025EE20784; SDS 2025ER57709

000000

Doctora
HEIDY LORENA SÁNCHEZ BARRETO
CONCEJAL
CONCEJO DE BOGOTÁ
CALLE 36 # 28 A - 41
hlsanchez@concejobogota.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: *Respuesta derecho de petición. Radicado Concejo 2025EE20784; SDS 2025ER57709*

Respetada concejala Heidy:

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá da respuesta a la petición del asunto, de acuerdo con la competencia funcional asignada a esta entidad, en los siguientes términos:

- 1. *Informe, cuántos trabajadores se encuentran vinculados al Centro Regular de Urgencias - línea 123. Detalle modalidad, tiempos de contratación y cargo durante los últimos 2 años.*

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, frente al planteamiento suministra la siguiente información:

TABLA N°1. INFORMACIÓN TALENTO HUMANO CRUE

PERFIL	MODALIDAD	
	FUNCIONARIO	OPS
MÉDICO GENERAL	05	13
ENFERMERO	00	02
TÉCNICO AUXILIAR EN REGULACIÓN MÉDICA	00	56 / 13
TÉCNICO ÁREA SALUD	12	00
PSICOLOGO	00	10
GESTOR DE TRANSPORTE	00	06
GESTOR DE INFORMACIÓN	00	06



Fuente: Bases de datos - Dirección de Gestión del Talento Humano y Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud

Los perfiles del talento humano del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias no han presentado variaciones durante los últimos dos (2) años. De manera general, los contratos de prestación de servicios finalizan el 24 de noviembre de 2025, con excepción de trece (13) contratos de técnicos auxiliares de regulación médica, cuyos contratos de prestación de servicios culminan el 31 de diciembre de 2025.

2. *Para las y los trabajadores con contratos próximos a vencer, y teniendo en cuenta la ley de garantías, informe. De qué manera se va a suplir la necesidad del servicio y atención que desarrollan estas personas.*

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá por medio de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud ha proyectado el proceso de contratación de personas naturales mediante vigencias futuras, incluyendo aquellos contratos con fecha próxima de vencimiento, en consideración a la inminente entrada en vigor de la Ley de Garantías Electorales. Esta medida tiene como finalidad garantizar la continuidad operativa del servicio y evitar afectaciones en los procesos misionales.

3. *Con base en su respuesta anterior, informe de qué manera se garantizará evitar una eventual sobrecarga laboral o desmejora en la atención de urgencias.*

Teniendo en cuenta que, para las personas vinculadas mediante contratos de prestación de servicios, la contratación se está realizando con vigencias futuras, se manifiesta que se cuenta con el personal suficiente e idóneo para desarrollar la operación de forma continua e ininterrumpida bajo la modalidad 24/7. Esto asegura condiciones adecuadas de trabajo tanto para el personal de planta como para quienes prestan sus servicios mediante contratos de prestación de servicios.

4. *Entregue a detalle información sobre los procesos licitatorios en curso o que estuvieron en curso con relación al CRUE durante los últimos dos años. (monto, modalidad, objeto, nombre de postulados, nombre adjudicatarios)*

Actualmente, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias no adelanta ni adelantó en los últimos dos años proceso bajo la modalidad de licitación pública.

5. *Describa cuáles son las características requeridas para cumplir la atención del servicio de emergencia CRUE - línea 123.*

Al respecto, se manifiesta que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es la entidad responsable del manejo del Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencias para el Distrito Capital —NUSE 123—. En este sentido, dicha Secretaría es la competente para suministrar la información requerida, razón por la cual se realiza el traslado por competencia mediante el radicado 2025-EE-116026 del 18 de noviembre de 2025, el cual puede ser consultado en la carpeta adjunta denominada “Anexo pregunta 5”.

6. *Sírvase informar, si se tiene la intención o proyección institucional de adelantar un proceso contractual para el rediseño, o implementación de un nuevo sistema de recepción de llamadas de urgencias y emergencias (centro de atención tipo 123 o equivalente).*

Sí. La Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud adelanta el proceso de contratación mediante contratación directa, amparado en la causal de contrato interadministrativo prevista en la normativa aplicable, adjudicado a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A. E.S.P., cuyo objeto contractual se encuentra determinado de la siguiente manera: *"Contratar los servicios de Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá D.C. mediante estrategias omnicanal"*.

7. *Sírvase informar a detalle de qué manera se tiene proyectado el funcionamiento para el 2026 del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - línea 123. Cuál es el rubro comprometido actualmente para esta gestión, y cuál es el rubro destinado para 2026.*

a. Proyección funcionamiento Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – línea 123

Para la vigencia fiscal 2026, el esquema de contratación se encuentra definido en dos (2) etapas, según la fuente de financiación:

- Hasta el 31 de julio: La contratación se realizará con recursos provenientes de vigencias futuras.
- Del 1 de agosto al 31 de diciembre: Se contará con recursos de aporte ordinario.

Este esquema aplica tanto para personas jurídicas como para personas naturales, conforme al siguiente detalle:

TABLA N° 1 RECURSOS VIGENCIAS FUTURAS APOORTE ORDINARIO.

N.	CONTRATISTAS/ PERFIL	OBJETO	VALOR
1	Convenios Interadministrativos con las (04) Subredes Integradas de Servicios de Salud	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre el FFDS y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, que den respuesta y atención a las situaciones de emergencias y desastres en salud de Bogotá en el marco del Sistema de Emergencias Médicas.	21.778.647.908
2	Sistema de radiocomunicaciones	Prestar los servicios para mantener, mejorar y optimizar el desempeño del sistema de radiocomunicaciones Astro 25, como son las acciones preventivas, correctivas, actualización de software y soporte técnico, con el objetivo de garantizar la continuidad y calidad de las comunicaciones en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	1.470.000.000
3	Médico Regulador	Prestar servicios profesionales especializados en Medicina en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar los eventos en salud	471.978.784

		transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos el marco del Sistema de Emergencias Médicas - SEM	
4	Enfermero	Prestar servicios profesionales en Enfermería en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias para el monitoreo de los casos que son transferidos desde línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos, así como el seguimiento al talento humano del Centro Operativo que garanticen la respuesta oportuna a los incidentes en salud en el Distrito Capital en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	77.231.392
5	Psicólogo	Prestar servicios profesionales en Psicología en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar eventos en salud mental transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos, en concordancia con el Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud establecido.	386.156.960
6	Gestor de información	Prestar servicios de apoyo en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias para la migración de la información de los sistemas operativos del CRUE, para gestionar la respuesta sanitaria a los incidentes en salud de las Urgencias, Emergencias y desastres en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	141.354.456
7	Gestor de transporte	Prestar servicios de apoyo en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, en relación con el seguimiento a los vehículos de emergencia (ambulancias) para gestionar la respuesta sanitaria a los incidentes en salud de las Urgencias, Emergencias y desastres en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	141.314.514
8	Técnico Auxiliar de Regulación Médica	Prestar servicios como Técnico Auxiliar de Enfermería, Técnico o Tecnólogo de Atención Prehospitalaria en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar los eventos en salud transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos, en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	1.144.824.208

	TOTAL.	25.611.508.222
--	---------------	-----------------------

Fuente: Construcción propia DUES

Para el segundo semestre, se cuenta con una estimación de recursos y una proyección definida para la ejecución de los siguientes procesos contractuales

TABLA N° 2 RECURSOS APOORTE ORDINARIO

No	OBJETO	VALOR
1	Contratar servicios técnicos, administrativos y financieros para gestionar el despacho de los vehículos de emergencias en el marco del Sistema de Emergencias Médicas de Bogotá.	6.000.000.000
2	Contratar servicios técnicos, administrativos y financieros que den respuesta y atención a las situaciones de emergencias y desastres en salud de Bogotá en el marco del Sistema de Emergencias Médicas	10.000.000.000
3	Realizar las acciones técnicas de soporte al sistema de radiocomunicaciones Astro 25, las cuales facilitan el acceso a la atención prehospitalaria de la ciudadanía mediante el Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 y otras vías de acceso, en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	925.925.000
	TOTAL	16.925.925.000

Fuente: Construcción propia DUES

Compromisos presupuestales vigentes en el marco de la presente gestión (2025), con corte a la fecha de la presente respuesta, relacionados de la siguiente manera:

TABLA N° 3 COMPROMISOS PRESUPUESTALES VIGENTES (2025)

No.	CONTRATISTAS/PERFIL	OBJETO	VALOR
1	Convenios Interadministrativos con las (04) Subredes Integradas de Servicios de Salud	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre el FFDS y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, que den respuesta y atención a las situaciones de emergencias y desastres en salud de Bogotá en el marco del Sistema de Emergencias Médicas.	26.017.497.186
2	Sistema de radiocomunicaciones	Prestar los servicios para mantener, mejorar y optimizar el desempeño del sistema de radiocomunicaciones Astro 25, como son las acciones preventivas, correctivas, actualización de software y soporte técnico, con el objetivo de garantizar la continuidad y calidad de las comunicaciones en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	1.627.396.895
3	Médico Regulador	Prestar servicios profesionales especializados en Medicina en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar los eventos en salud transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos el marco del Sistema de Emergencias Médicas - SEM	952.058.203
4	Enfermero	Prestar servicios profesionales en Enfermería en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias para el monitoreo de los casos que son transferidos desde línea de Emergencias 123	104.457.738

		o través de los mecanismos establecidos, así como el seguimiento al talento humano del Centro Operativo que garanticen la respuesta oportuna a los incidentes en salud en el Distrito Capital en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	
5	Psicólogo	Prestar servicios profesionales en Psicología en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar eventos en salud mental transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos, en concordancia con el Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud establecido.	461.498.917
6	Gestor de información	Prestar servicios de apoyo en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias para la migración de la información de los sistemas operativos del CRUE, para gestionar la respuesta sanitaria a los incidentes en salud de las Urgencias, Emergencias y desastres en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	171.068.068
7	Gestor de transporte	Prestar servicios de apoyo en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, en relación con el seguimiento a los vehículos de emergencia (ambulancias) para gestionar la respuesta sanitaria a los incidentes en salud de las Urgencias, Emergencias y desastres en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	153.179.302
8	Técnico Auxiliar de Regulación Médica	Prestar servicios como Técnico Auxiliar de Enfermería, Técnico o Tecnólogo de Atención Prehospitalaria en la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, con el fin de gestionar los eventos en salud transferidos desde la línea de Emergencias 123 o través de los mecanismos establecidos, en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y el modelo de atención en salud.	2.516.720.193
TOTAL			32.003.876.502

Fuente: Construcción propia DUES

8. De lo anterior, detalle cómo se pretende garantizar el cumplimiento de la misión crítica del CRUE, particularmente lo relacionado con los estándares legales, técnicos, de infraestructura y de comunicaciones.

Esta inquietud se aclara en la pregunta número 10.

9. Informe, ¿Qué estándares internacionales y nacionales se están considerando para el diseño e implementación del nuevo sistema de recepción de llamadas (por ejemplo: TIA-942, ISO 27001, NFPA 1221, ETSI EN 303 035, ¿u otros aplicables)?

Cabe resaltar que, en el Modelo de Operación propuesto, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias continuará gestionando los incidentes clasificados como Emergencias por medio de las herramientas y plataformas dispuestas por el Distrito para ello, la cuales

cuentan con la certificación internacional de la National Emergency Number Association (NENA 9-1-1), organización americana.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá establece la contratación de un operador especializado en atención de solicitudes por medios tecnológicos que incluye la gestión de comunicaciones omnicanal y un sistema de CRM (Customer Relationship Management) en un mismo ecosistema, lo que permitirá a los bogotanos con situaciones de urgencias en salud acceder por múltiples canales con el Centro de Contacto de orientación y regulación de urgencias. La gestión de estas solicitudes podrá ser realizadas por medio de atención telefónica, WhatsApp y Página web, al mismo tiempo, en la misma interfaz se despliega toda la información relevante del ciudadano proveniente del CRM.

El proveedor deberá suministrar un servicio integral de operación de centros de contacto dando cumplimiento a las normativas reglamentarias para este tipo de servicio a estándares de calidad ISO 18295-2:2017 e ISO 27001:2013 y a indicadores ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) de nivel de servicio.

10. ¿Se ha definido el sistema como un Centro de Operaciones de Misión Crítica (Mission Critical Operations Center)? En caso afirmativo, ¿qué especificaciones técnicas sustentan dicha clasificación?

No, sin embargo, la plataforma de Contact Center como Servicio (CCaaS) está desarrollada íntegramente en la nube de Google GCP, ser nativo en la nube significa que la plataforma ofrece una elasticidad y escalabilidad inherentes, esta arquitectura garantiza una alta disponibilidad, superior al 99.97% y una infraestructura que se despliega en centros de datos geográficamente redundantes, lo que asegura la continuidad del negocio y la resiliencia ante fallos locales, este enfoque moderno permite cumplir con los requisitos de una operación de misión crítica.

11. ¿El sistema contará con redundancia de hardware, software y enlaces de comunicación (por ejemplo, enlaces troncales, servidores espejo, respaldo de grabaciones, redundancia energética, etc.)?

La plataforma está construida con múltiples capas de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos sensibles (Protected Health Information - PHI), alineándose con los estándares de normativas internacionales como HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act). Las medidas de seguridad implementadas incluyen:

- Encriptación Integral de Datos
- Control de Acceso Basado en Roles (RBAC)
- Auditoría y Trazabilidad Completas
- Se dispondrá de custodia de las grabaciones, consulta en un medio digital externo, finalizando el contrato se entregará la data generada de la ejecución a la entidad.

12. ¿Se va a realizar transferencia tecnológica de equipos de software, hardware y licencias una vez terminado el contrato y en qué condiciones?

No, el contrato a realizar es un contrato de prestación de servicios, en donde el operador dispone por un periodo de tiempo de 25 meses, toda su plataforma tecnológica para dar respuesta a las necesidades de la entidad, dos meses antes de terminado el contrato el

proveedor deberá realizar un periodo de finalización según lo establecido en el anexo técnico en donde se obliga a:

(...)Al finalizar la ejecución del contrato el Proveedor deberá entregar a la Entidad las bases de datos de las atenciones realizadas, los reportes e informes presentados previamente, las grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios, los resultados a todos los indicadores de la operación del servicio con los criterios establecidos en todos los ítems del contrato, producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato. El proveedor saliente deberá hacer entrega de la data recopilada durante la ejecución del contrato al proveedor entrante mediante una migración de datos a la nube que disponga el nuevo operador o la entidad, sin que esto implique un costo adicional para la entidad o si la entidad así lo decide toda la data debe ser entregada al supervisor del contrato, quien determinará el medio por el cual recibirá la información.

El proveedor deberá disponer del equipo necesario técnico-administrativo-coordinador, ingeniero de soporte, mesa de ayuda, minero de datos, supervisores, formadores y líderes de calidad para realizar el empalme transferencia de conocimiento con el proveedor que llegare a ser seleccionado para continuar la operación.

Se reitera que el número telefónico, o de WhatsApp entregado por parte de la Secretaría Distrital de Salud para la prestación de los servicios son propiedad de la entidad y por lo mismo deben ser devueltos al finalizar el contrato.

A continuación, se describen los documentos y los servicios que deberán ser entregados previa finalización del contrato:

- 1. Grabaciones que se hayan realizado a las atenciones prestadas a los usuarios.*
- 2. Informe de resultados a los indicadores de la operación del servicio con los criterios establecidos en todos los ítems del contrato.*
- 3. Mapas de conectividad, arquitectura del servicio y flujogramas construidos con ocasión de la prestación de los servicios.*
- 4. Transferencia de datos de atenciones de usuarios a plataforma Bogotá salud digital.*

Otras actividades a cargo el contratista para el último pago:

- 1. Entrega de los números telefónicos entregados por parte de la SDS.*
- 2. Retirar los equipos Hardware que por su naturaleza se requieren instalar en la SDS que, permitirán el funcionamiento del servicio del Centro de Contacto center y que hayan sido dispuesto durante la ejecución del contrato, dentro de los 15 días calendario después de finalizada la ejecución del contrato.*
- 3. Realizar la entrega de informe final y documentación, previo a la liquidación del contrato de acuerdo con lo establecido en las condiciones técnicas(...).*

13. ¿Como se garantiza el cumplimiento de la ley de habeas data sobre datos sensibles protegidos bajo la Ley 1581 de 2012?

En el Centro de Contacto y Orientación se debe garantizar la seguridad de la información en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012¹, así como, la norma técnica ISO 27001 y acatando las políticas de seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Salud.

Además, desde el Centro de Contacto se debe cumplir con:

¹ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- Reglamento General de Protección de Datos Personales GDPR y leyes de protección de datos.
- Encriptación de mensajes y archivos.
- Autenticación de usuarios.
- Acuerdo de confidencialidad.

14. *Dados los antecedentes anteriores del posible proveedor (ETB) ¿se tuvieron en cuenta los incumplimientos que aun mantiene con el sistema de software contratado (SISEM) y el posible detrimento patrimonial que este incumplimiento ha causado a la Secretaría Distrital de Salud?*

Esta Secretaría no tiene conocimiento acerca de procesos sancionatorios contra el proveedor señalado, respecto al *sistema de software contratado (SISEM)*.

15. *¿El proyecto contempla una infraestructura eléctrica con sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) y planta eléctrica redundante (N+1 o superior), de acuerdo con las normas TIA-942 y NFPA 70 (Código Eléctrico Nacional)?*

Existe la obligatoriedad que el proveedor disponga su plataforma en nube pública con un indicador de servicio de disponibilidad mayor al 99,97%, con lo cual debe dar cumplimiento a los más altos estándares técnicos para cumplir con dicho requerimiento.

16. *¿Qué tipo de nivel de disponibilidad o Tier (por ejemplo, Tier III o Tier IV) se proyecta para las instalaciones?*

El nivel de disponibilidad es del 99,97%, con una operación plataforma de nube pública, construida para responder a datacenter en operaciones de TIER III mínimo.

17. *¿Se realizarán estudios de puesta a tierra, control de armónicos, protección contra sobretensiones y descargas atmosféricas, según la norma RETIE y IEEE 1100 (Emerald Book)?*

Los datacenter TIER III en adelante, para lograr la certificación deben cumplir con todos los requisitos técnicos de protección eléctrica NFPA 70 (NEC), que incluye lo referente a la norma NTC 2050 para Colombia, dicha normatividad incluye lo referente a sistemas de puesta a tierra, respaldos eléctricos, cumplimiento del RETIE que obliga a cumplir con unos parámetros de armónicos sobre la red pública y tener control sobre tensiones.

18. *¿El nuevo sistema integrará comunicación de voz, datos y video en tiempo real bajo protocolos interoperables con otros sistemas de emergencias (Policía, Bomberos, CRUE, 123, ¿etc.)?*

En el Modelo de Operación propuesto, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias continuará gestionando los incidentes clasificados como Emergencias por medio de las herramientas y plataformas dispuestas por el Distrito para ello.

19. *¿Cuál es el sistema de software de recepción de llamadas que se va a implementar en el nuevo centro?*

El sistema de software para la recepción de llamadas es la plataforma Omnicanal Wolkvox.

20. Si el sistema es diferente al sistema actual (Premier One) ¿cómo se compartirá la información con el sistema de emergencias que usan las demás agencias así mismo, este software contara con las certificaciones y estándares que debe contar un sistema de misión crítica?

El Centro de contacto recibirá todas las solicitudes por medio de la plataforma Omnicanal Wolkvox para atención en salud de urgencias, emergencias y desastres en el Distrito Capital de Bogotá, notificadas desde el Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencia para el Distrito Capital NUSE 123 y las demás líneas destinadas para este fin.

La plataforma de Contact Center como Servicio (CCaaS) está desarrollada íntegramente en la nube de Google (GCP), esta arquitectura garantiza una alta disponibilidad, superior al 99,97%, y una infraestructura desplegada en centros de datos geográficamente redundantes, lo que asegura la continuidad del negocio y la resiliencia frente a fallos locales. Este enfoque moderno permite cumplir plenamente con los requisitos de una operación de misión crítica.

En este sentido, las solicitudes que ameriten la activación de las otras agencias serán transferidas a la sala de despacho coordinada por parte de la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, en donde se dará la gestión pertinente por medio del sistema de despacho Premier One del Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencia para el Distrito Capital NUSE 123.

21. De contratarse un sistema de recepción nuevo ¿se tuvo en cuenta los inconvenientes presentados en contratos anteriores para la transferencia de datos desde el sistema Premier One, incluyendo costos por licencias, incompatibilidad de protocolos de envío de datos, entre otros? por favor detallar como se subsanaron estos riesgos

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá no ha contratado servicios de centro de contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias omnicanal anteriormente, por lo que las características técnicas de este centro de contacto son específicas y distan de los servicios anteriormente contratados.

22. Si se mantiene el sistema actual (Premier One) se tiene el visto bueno del dueño del sistema (software / hardware) y las licencias (C4) para la expansión de terminales de recepción de llamadas (adjuntar soporte)

Actualmente, esta Secretaría está adelantando las gestiones necesarias para la implementación del Sistema Premier One en el Centro de Contacto. No se tiene prevista expansión de terminales de recepción de llamadas por medio de Premier One y Vesta.

23. ¿Qué mecanismos de respaldo de comunicaciones (por ejemplo, doble proveedor de internet, redundancia de red MPLS, enlaces de radiofrecuencia o satelital) se contemplan para garantizar la continuidad operativa?

El proveedor está obligado a disponer su plataforma en un datacenter ubicado en nube pública, servicios que tiene como característica la alta disponibilidad con un indicador de 99,97% en todos los componentes de la operación. Así mismo, deberá contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio, planes de recuperación de desastres DRP para garantizar la continuidad operativa.

Así mismo, deberá contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio, planes de Recuperación ante Desastres (DRP) para garantizar la continuidad operativa.

24. *¿Se están aplicando criterios de seguridad de la información y ciberseguridad, en cumplimiento con la Política de Seguridad Digital del Estado (CONPES 3995 de 2020) y la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos?*

Esta respuesta está asociada con la respuesta del numeral 13 de este requerimiento.

25. *¿Cuál es el objeto, alcance y cronograma estimado del contrato?*

Objeto: Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal.

Alcance: El Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias requiere de la implementación de los servicios tecnológicos necesarios para la recepción Omnicanal (llamadas telefónicas, mensajes de texto, web, Apps, entre otros) de las solicitudes de urgencias en salud que realicen los ciudadanos de Bogotá, dentro del cual deberá a través de un sistema de información especializado realizar una valoración de triage telefónico validado para definir conductas de acuerdo con las acciones que defina la entidad.

Así mismo, Se debe disponer del talento humano, infraestructura y puestos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios contratados, teniendo en cuenta los horarios establecidos y el comportamiento de la operación en horas de mayor y menor demanda, contar con la capacidad requerida para cumplir con los indicadores ANS definidos en el servicio.

Se debe disponer del talento humano experto para realizar la interoperabilidad e integración a los sistemas de información que la entidad dispone para la prestación del servicio, para lo cual se debe considerar que durante la ejecución del contrato la entidad sumará sistemas de información del sector e intersectoriales con el fin de mejorar la toma de decisiones.

Para la ejecución del objeto contractual se tendrá en cuenta las fases 1 y 2 descritas en el presente estudio previo y el anexo técnico.

TABLA N°4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Plazo de validez de las ofertas:	90 (Días)
Publicación Estudios y Documentos Previos	5 días de tiempo transcurrido (5/11/2025 4:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)
Fecha prevista para registro de ofertas	3 días de tiempo transcurrido (7/11/2025 6:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)
Firma del Contrato	3 días de tiempo transcurrido (7/11/2025 11:59:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)
Fecha de creación	5 días de tiempo transcurrido (5/11/2025 6:23:27 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)

Fuente: Anexo técnico centro de contacto y orientación

26. ¿Se cuenta con un estudio previo o diagnóstico técnico sobre el sistema actual y los requerimientos de mejora o reemplazo?

La responsabilidad sobre el sistema vigente de atención de emergencias en el Distrito Capital recae en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Por lo tanto, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá no es competente para emitir o suministrar la información requerida, razón por la cual se realiza el traslado por competencia mediante el radicado 2025-EE-116026 del 18 de noviembre de 2025, el cual puede ser consultado en la carpeta adjunta denominada “Anexo pregunta 5”.

27. ¿De qué manera se realizará la interventoría técnica y tecnológica del proyecto?

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, designara un supervisor técnico durante la fase de estabilización, el cual realizara empalme y entrega a un proveedor de interventoría.

Para contratar la interventoría, se está surtiendo un proceso de selección, mediante concurso de méritos, el proveedor seleccionado deberá contar con la formación y experiencia adecuadas para velar por el cabal cumplimiento técnico, administrativo, financiero y legal del contrato principal.

28. ¿El proceso de contratación incluye requisitos mínimos de experiencia específica en la implementación de sistemas de misión crítica en salud o seguridad pública?

El Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud (CCORUS), como sala operativa del CRUE, tiene a su cargo la gestión de solicitudes de las urgencias en salud, mediante una herramienta omnicanal que permite realizar triage telefónico y derivar a los servicios de salud correspondientes. Por lo anterior, los requisitos establecidos en el proceso de contratación se enfocaron en las competencias necesarias para el cumplimiento de estas funciones, y no específicamente en la implementación de sistemas de misión crítica o seguridad pública.

29. ¿Como se garantiza el no direccionamiento o tercerización a un proveedor con intereses privados en el despacho de ambulancias?

El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias es una unidad de carácter operativo, no asistencial, responsable de coordinar y regular en el Distrito Capital el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre. Entre sus principales funciones se encuentra la coordinación de la red de vehículos de emergencia públicos o privados para la atención y eventual transporte de pacientes, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficiente a los usuarios.

Así las cosas, la coordinación y operación no asistencial de los vehículos de emergencia que participan en el Programa de Atención Prehospitalaria, está en cabeza del Distrito Capital por medio de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, a través de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud y Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE, con articulación de la Subdirección de Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres. Con el fin de mitigar este riesgo existente en el CRUE el equipo técnico de esta dependencia está trabajando en la formulación de reglas y proceso de búsqueda para automatizar y facilitar información para los direccionamientos.

30. *¿Se publicó o se publicará pliego borrador y definitivo en el SECOP II? En caso afirmativo, solicitamos el enlace o documento correspondiente.*

Si, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 80 de 1993, que expresa el principio de transparencia - publicidad en todas las actuaciones, asimismo, por lo establecido en el artículo 2: Obligatoriedad de publicación en medios electrónicos, y el artículo 3: Publicación de avisos de convocatoria de la Ley 1150 de 2007, se publicará toda la documentación relativa a las etapas precontractual y contractual del proceso prenotado. En relación con este aspecto, es pertinente precisar que, en razón a que el proceso se encuentra actualmente en etapa de estructuración de los documentos precontractuales, estos aún no han sido incorporados a la plataforma SECOP II. Dicha publicación se realizará una vez se obtengan las aprobaciones correspondientes por parte de las instancias directivas competentes. Posteriormente a su cargue, será posible consultar los documentos precontractuales definitivos aplicables a la modalidad de selección establecida, en la plataforma transaccional.

31. *¿Qué criterios de experiencia específica y capacidad técnica se exigen al proveedor o contratista, especialmente en la implementación de sistemas de misión crítica o centros de despacho de emergencias?*

El futuro contratista deberá acreditar experiencia y capacidad técnica en la implementación y operación de centros de contacto mediante estrategias omnicanal. Lo anterior comprende la disponibilidad de los recursos técnicos necesarios para la puesta en funcionamiento integral del centro de contacto, así como la implementación de la plataforma omnicanal y los sistemas de información requeridos para garantizar el adecuado manejo técnico.

32. *¿De qué manera se verificará la idoneidad jurídica, técnica y financiera del proveedor propuesto o adjudicado? En caso afirmativo, ¿qué documentos lo demuestran (por ejemplo, certificaciones de cumplimiento de contratos similares, informes de interventoría o referencias técnicas)?*

Efectivamente, en relación con lo señalado y de manera previa a la publicación de los documentos precontractuales en la plataforma SECOP II, es decir, durante la etapa de estructuración del proceso, para verificar la idoneidad jurídica, técnica y financiera del proveedor se adelantaron solicitudes de cotización dirigidas tanto al sector público como al sector privado. Con fundamento en dichas cotizaciones, se requirieron propuestas a las empresas interesadas de ambos sectores. En consecuencia, fue posible constatar experiencias relacionadas y verificadas mediante certificaciones de contratos ejecutados que guardan correspondencia con el objeto contractual proyectado. De esta manera, se logró verificar la idoneidad y capacidad técnica de los potenciales oferentes para desarrollar adecuadamente el objeto contractual.

33. *¿De cuantas personas es el faltante actual de trabajadores respecto a la necesidad de atención del CRUE y quienes han suplido las actividades del personal faltante?*

Actualmente, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Bogotá dispone del personal de planta y contratista requerido para el adecuado desarrollo de sus operaciones, de manera continua se surte proceso de remplazo y contratación ante novedades de personal.

34. Para suplir el faltante de personal ¿es verdad que han obligado a los contratistas y personal de planta a trabajar hasta 18 horas seguidas cubriendo las actividades en otras áreas para las cuales no fueron contratados o están fuera de sus funciones?

Respecto a la pregunta de si es verdad que han obligado a los contratistas y personal de planta a trabajar hasta 18 horas seguidas cubriendo las actividades en otras áreas para las cuales no fueron contratados o están fuera de sus funciones, se manifiesta que No es cierta dicha afirmación, toda vez que actualmente no se presentan faltantes de personal, la operación del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias se desarrolla de manera continua (24/7), respetando los turnos para funcionarios, descansos y disponibilidades acordadas con el personal contratado mediante prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

35. Ante la falta actual de personal por falta de contratación ¿cuándo se plantea finalizar la contratación del personal faltante?

En la actualidad, el personal requerido para el desarrollo de la operación se encuentra debidamente contratado, garantizando la cobertura total de las actividades establecidas y la continuidad del servicio.

36. ¿Por cuánto tiempo se celebrarán los nuevos contratos mientras se realiza la implementación del nuevo modelo?

Los contratos suscritos con personal mediante prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión tienen vigencia hasta el 24 de noviembre de 2025. Adicionalmente, se han proyectado vigencias futuras para garantizar la continuidad del talento humano definido hasta julio de 2026, durante la implementación del nuevo modelo.

37. ¿Qué medidas implementará la Secretaría para prevenir la tercerización laboral indebida o la contratación precaria de personal que cumple funciones permanentes dentro del servicio?

Dentro de los componentes establecidos en el anexo técnico de los estudios y documentos previos se encuentra el centro de contacto, el cual involucra, entre otros elementos, el talento humano necesario para la operación del servicio. En razón a lo anterior, para la determinación de este rubro presupuestal se adelantaron solicitudes de cotización, las cuales debían contemplar para dicho componente los salarios del personal requerido, incluyendo las prestaciones sociales y demás acreencias laborales de conformidad con la legislación laboral aplicable, así como las normas que la modifiquen, sustituyan, aclaren o complementen.

38. ¿Qué modalidad de contratación laboral se aplicará al personal que operará el sistema de recepción de llamadas?

El personal para la operación del centro de contacto deberá ser vinculado por contrato laboral, de conformidad con la legislación laboral aplicable, así como las normas que la modifiquen, sustituyan, aclaren o complementen.

39. Para la atención 24/7 ¿Qué jornadas laborales se contemplan (número de horas por turno y esquema de rotación)?

40. ¿Cómo se manejarán los tiempos de disponibilidad o turnos en espera, y de qué manera serán remunerados conforme a la legislación laboral vigente?

En respuesta a los numerales 39 y 40, es necesario indicar que la definición de las jornadas laborales, incluyendo el número de horas por turno y el esquema de rotación, el manejo de los tiempos de disponibilidad o turnos en espera, así como su remuneración será determinada por el operador seleccionado para tal fin. Dichas jornadas se ajustarán en función de la demanda de solicitudes recepcionadas. El operador debe garantizar lo establecido por la legislación laboral vigente y los acuerdos contractuales aplicables al personal vinculado. Sin embargo, en actividades de socialización realizadas por el proveedor se dispuso de los siguientes datos: 40 horas semanales, 174 horas al mes, en jornadas de 8 horas diaria, 5 días de trabajo y 2 días de descanso y turnos rotativos.

41. De lo anterior, informe ¿Cuál será el salario base asignado por perfil (operadores de llamadas, supervisores, técnicos de soporte, coordinadores, etc.)?

La definición del salario base asignado por perfil, será determinada por el operador seleccionado para tal fin. El operador debe garantizar lo establecido por la legislación laboral vigente y los acuerdos contractuales aplicables al personal vinculado. Sin embargo, en actividades de socialización realizadas por el proveedor se dispuso de los siguientes datos:

TARM	2.675.744
Medico	6.003.789
Enfermera	3.956.000
Líder de Calidad	3.420.000
Psicóloga	3.956.000
Formadores	4.232.000
Coordinador	6.097.000

42. Informe a detalle ¿qué relación existe entre la secretaria de Salud distrital el agente Call Center - YEAP DATA

La Secretaría Distrital de Salud, tras verificar el registro de contratos, informa que no se encontró ninguna información relacionada, ni existe contrato suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud – Secretaría Distrital de Salud y la empresa YEAP DATA.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Secretario Distrital de Salud.

Anexo: Una (1) Carpeta Zip

Elaboró: Luis Alberto Valencia Molina – Dirección TIC.

Adriana María Bermeo Saavedra – Profesional Especializado - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

Elvira Margarita Mercado de la Cruz - Profesional Especializado - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

Deisy Paola Rodríguez Cuervo - Profesional Especializado - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

Gloria Janneth Sacristán Manotas - Profesional Universitario - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

James Vladimir Maya Donoso - Profesional Universitario - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

Miguel Ángel Gómez Pérez - Profesional Universitario - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

José Luis Peñaranda Amado - Profesional Especializado – Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

Diana Carolina Torres Torres - Profesional Especializado – Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

Jaime Giovanni Vásquez Sastoque - Profesional Universitario – Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

Andrea del Pilar Borda Bustos - Profesional Especializado – Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

Alba Andrea Cruz - Administración de personal - Dirección de Gestión del Talento Humano.

Consolidó: Camilo Melo –OAJ / María Cabrera – Oficina de Asuntos Jurídicos

German A. Sterling - OAJ

Revisó: Gloria Eugenia García Pinillos – Directora Técnica - Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

Aprobó: José Ignacio Gutiérrez - Asesor de Despacho

Luis Alexander Moscoso Osorio – Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento